

ABSTRAK

ETTY T. KUSUMA. Mei 2001. Tanggapan pasien terhadap kualitas layanan pengobatan gigi pada studi kasus di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru (dibimbing oleh John E.H.J. FoEh).

Tujuan penelitian ini mengetahui : (a) tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, (b) bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diharapkan oleh pasien yang datang ke Puskesmas Kebayoran Baru, (c) adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, dan (d) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini : (a) analisis deskriptif kuantitatif/kualitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut dan (b) analisa kualitatif untuk mengetahui bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diinginkan pasien di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, (c) analisa regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, (d) analisis khai-kuadrat untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.

Hasil penelitian ini menunjukkan :

- (a) tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru
- (b) bentuk pelayanan yang diinginkan oleh pasien yang datang di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru
- (c) terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru
- (d) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru

Secara disimpulkan bahwa : kepuasan pasien layanan kesehatan pada pengobatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru pada tingkat puas, bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diinginkan pasien yang datang adalah bentuk pelayanan kuratif, terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dan faktor usia mempengaruhi persepsi pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.